

DODATEK Č. 2

Ke Smlouvě o poskytování podpory č. O/09/249

itelligence, a.s.

se sídlem Hlinky 505/118, 603 00 Brno

IČ: 267 18 537, DIČ: CZ267 18 537

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně,
oddíl B, vložka 4328

Bank. spojení: Komerční banka, a.s., č. účtu: 35 4690530217/0100

zastoupená Martinem Koníčkem, předsedou představenstva

(dále jen "Dodavatel")

a

Teplárny Brno, a.s.

se sídlem Okružní 25, 63800 Brno – Lesná,

IČ: 463 47 534, DIČ: CZ46347534

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně,
oddíl B, vložka 786

bankovní spojení: KB Brno-město, číslo účtu: 32606-621/0100

zastoupená Mgr. Petrem Hladíkem, předsedou představenstva a

Ing. Petrem Fajmonem, MBA, místopředsedou představenstva

a generálním ředitelem

(dále jen "Zákazník")

uzavírají tento **dodatek č. 2 ke smlouvě o poskytování služeb** v souladu s jejím čl. 13. odst. 2.

(dále jen „Dodatek“)

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v tomto Dodatku obsažených a s úmyslem
být tímto Dodatkem vázány, dohodly se na následujícím znění Dodatku:**

1. PREAMBULE

- 1.1. Zákazník uzavřel dne 1.8.2009 s právním předchůdcem Dodavatele (IDS Scheer ČR, IČ 62908901) smlouvu o poskytování podpory, jejímž předmětem je dodat 1) běžnou podporu a údržba systému SAP, 2) rozšířenou podporu systému SAP a 3) rozšířenou podporu systému SAP IS-U (dále jen „**Smlouva**“) a dne 01.04.2012 upravili její znění uzavřením dodatku č. 1.
- 1.2. V průběhu trvání Smlouvy došlo ke skutečnostem, které vyžadují její změnu. Smluvní strany se proto rozhodly uzavřít tento Dodatek, který spočívá ve změně rozsahu služeb dodavatele a změně ceny za služby tak, jak je uvedeno dále.

2. PŘEDMĚT DODATKU

- 2.1. Znění Přílohy č. 2 – Specifikace předmětu plnění – se ruší a nahrazuje zněním, které je k tomuto Dodatku přiloženo jako jeho příloha č. 2.
- 2.2. Znění Přílohy č. 3 – Cena – se ruší a nahrazuje zněním, které je k tomuto Dodatku přiloženo jako jeho příloha č. 3.

3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 3.1. Ostatní ustanovení Smlouvy tímto Dodatkem nedotčena zůstávají i nadále v platnosti.
- 3.2. Tento Dodatek nabývá platnosti k datu jeho podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti 01. 11. 2018, nejdříve však dnem zveřejnění v Registru smluv.
- 3.3. Tento Dodatek je vyhotoven ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po dvou (2) stejnopisech.
- 3.4. Smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy povinnosti společnosti Teplárny Brno, a.s. uveřejňovat uzavřené smlouvy a jejich dodatky v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv a zákonem č. 106/1991 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy. Pokud mají obě smluvní strany povinnost uveřejnit tento dodatek v Registru smluv, smluvní strany si dohodly, že tento dodatek do Registru smluv vloží Teplárny Brno, a.s. Za uveřejnění dodatku si nebudou smluvní strany nic platit ani nahrazovat či poskytovat. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že platnost tohoto ujednání zůstává zachována i v případě zániku či neplatnosti tohoto dodatku.
- 3.5. Nedílnou součástí Dodatku tvoří tyto přílohy:
Příloha č. 2 – Specifikace předmětu plnění
Příloha č. 3 – Cena
(číslování příloh je zvoleno záměrně tak, aby odpovídalo číslování dle Smlouvy)

3.6. Strany prohlašují, že si tento Dodatek přečetly, že s jeho obsahem souhlasí a na důkaz toho k němu připojují svoje podpisy.

Dodavatel

V Brně dne __.__._____

.....
itelligence,a.s.
Martin Koniček,
předseda představenstva

Zákazník

V Brně dne __.__._____

.....
Teplárny Brno, a.s.
Mgr. Petr Hladík
předseda představenstva

V Brně dne __.__._____

.....
Teplárny Brno, a.s.
Ing. Petr Fajmon, MBA
místopředseda představenstva
a generální ředitel

Příloha č. 2 - Specifikace předmětu plnění

Poskytovatel bude poskytovat služby běžné podpory SAP definované v Příloze č.2 Smlouvy pro systémy zákazníka vyjmenované v tabulce 2.1.

Tabulka 2.1. Podporované systémy

SAP ERP (BC, FI, AM, CO, MM, SD, PS), IS-U, Integrace	Produktivní, vývojový, testovací
SAP Solution Manager	Produktivní
SAP BW	Produktivní, vývojový
SAP PI	Produktivní, vývojový

Poskytovatel bude poskytovat služby rozšířené podpory SAP ERP malý balíček pro systémy zákazníka vyjmenované v tabulce 2.2.

Tabulka 2.2. Podporované systémy

SAP ERP (BC, FI, AM, CO, MM, SD, PS), IS-U, Integrace	Produktivní, vývojový, testovací
SAP Solution Manager	Produktivní
SAP BW	Produktivní, vývojový
SAP PI	Produktivní, vývojový

Poskytovatel bude poskytovat služby rozšířené podpory SAP ERP velký balíček pro systémy zákazníka vyjmenované v tabulce 2.3.

Tabulka 2.3. Podporované systémy

SAP ERP (BC, FI, AM, CO, MM, SD, PS), IS-U, Integrace	Produktivní, vývojový, testovací
SAP Solution Manager	Produktivní
SAP BW	Produktivní, vývojový
SAP PI	Produktivní, vývojový

1. Management dodávky

Díličí plnění „Management dodávky“ zaručuje dostupnost a aktivity servisního manažera (service managera). Služby obsažené v této kapitole jsou součástí měsíčního paušálu, jehož cena je uvedena v Příloze č.3 Smlouvy.

V rámci služeb podpory bude zákazníkovi poskytnut vlastní Service manager, jehož úkolem na Projektu podpory bude zejména:

- ▶ Finanční řízení.
- ▶ Časové řízení.
- ▶ Dodržování požadované jakosti dodávky.
- ▶ Kontrola jakosti na straně Poskytovatele.
- ▶ Návrh organizace a projektového týmu.
- ▶ Vedení dokumentace.
- ▶ Návrh pracovních postupů.
- ▶ 1x měsíčně návštěva Zákazníka v místě plnění.
- ▶ Tvorba a vedení Základního dokumentu projektu podpory.
- ▶ Pravidelně měsíčně proběhne schůzka na úrovni vedoucích projektu za účelem vyhodnocení úrovně poskytované podpory.
- ▶ Vyřizovat případné reklamace ze strany Zákazníka.

2. Garance a Service Desk

Služby obsažené v této kapitole jsou součástí měsíčního paušálu, jehož cena je uvedena v Příloze č.3 Smlouvy.

Centrum podpory provozované Poskytovatelem je dáno k dispozici Zákazníkovi, aby mu pomohlo evidovat Požadavky uživatelů a jejich řešení.

Centrum podpory je prostředníkem mezi Zákazníkem a Poskytovatelem a zajišťuje zejména:

- ▶ Objednávání služeb.
- ▶ Příjem reklamace provozu či vyúčtování služby.
- ▶ Příjem hlášení poruchy služby.
- ▶ Konzultace pro koncové pracovníky Zákazníka.
- ▶ Jednotnou evidenci problémů.
- ▶ Eskalaci.

Centrum podpory pro svoji práci využívá podpůrných nástrojů, jako např. HelpDeskovou aplikaci společnosti itelligence a.s..

Garantované reakční doby

Poskytovatel garantuje při následujícím členění chyb (vad) a Požadavků Zákazníka jim odpovídající reakční doby a garance pro systém SAP ERP – moduly BC, FI, AM, CO, MM, SD, IS-U, dále pro systém SAP BW a systém SAP PI:

Priorita	Odezva	Nástup na řešení	Definice priority
1	1 hod.	4 hod.	Funkčnost celého SAP systému je zasažena tak, že nemohou být prováděny kritické procesy Zákazníka. Řešení náhradním způsobem je vyloučeno.
2	8 hod.	NBD*	Provádění denních procesů Zákazníka je vážně narušeno z důvodů přímo souvisejících s předmětem plnění (tj. se systémem SAP), systém je možno omezeně užívat, jelikož existuje náhradní řešení (například: jiný program, ruční zpracování, atd.);
3	8 hod.	48 hod.	Není vážně narušeno provádění denních procesů Zákazníka a existuje náhradní řešení; Vada se projevuje nefunkčností nebo sníženou funkčností částí informačního systému, přičemž platí předchozí bod;
4	8 hod.	10 pracovních dní	Požadavek na změnu, úpravu, konzultaci nad rámec běžných provozních potřeb. Práce budou vzájemně koordinovány z hlediska požadavků a potřeb Zákazníka a efektivity poskytovaných služeb.

*Next Business Day

Poznámka:

Nástup na řešení v případě priorit 1 až 3 je v pracovních dnech v době od 7 do 15 hodin (režim 5x8).

Pokud se jedná o skrytou závadu neodhalenou provedenými testy a závada je neodstranitelná nastavením Produktu, bude odstraňována pomocí systému OSS společnosti SAP ve lhůtách poskytovaných systémem OSS.

Dodavatel neodpovídá za vady způsobené chybou software SAP. Takto vzniklé incidenty budou řešeny zadáním OSS Message na poskytovatele softwaru společnost SAP ČR, s.r.o. v případě, že Zákazník bude mít zaplacenou maintenance pro dané období. Na takto vzniklé chyby se nevztahuje smluvní ujednání o době a nelze tedy uplatňovat žádnou smluvní pokutu ani náhradu škody .

Garantovanou dobu je možno dodržet pouze za předpokladu užití garantovaných komunikačních kanálů, tj. aplikace HelpDesk a HotLine.

Garantovaná doba se vztahuje i k požadavkům vzniklým zaviněním ze strany Zákazníka. V takových případech se však k těmto službám nevztahují sankční ustanovení.

Garantovaná reakční doba (SLA) se nevztahuje na záruční vady díla upravené samostatnou smlouvou.

Komunikační kanály ISC

Ke komunikaci s ISC lze využít nejen HelpDeskové aplikace dostupné na webových stránkách <https://hd.itelligence.cz/crm/icc/>, ale, v případě kdy nelze použít uvedený způsob, i další komunikační kanály.

Komunikační kanály:

- ▶ Web <https://hd.itelligence.cz/crm/icc/> preferovaný garantovaný komunikační kanál
- ▶ Telefon +xxx garantovaný komunikační kanál
- ▶ e-mail na adresu xxx – garantovaný komunikační kanál

Ve všech zmiňovaných případech je požadavek zaevidován a zpracováván standardní cestou. Vzájemně zastupitelné komunikační kanály umožňují garanci toho, že je problém registrován a v závislosti na jeho závažnosti jsou zahájeny práce na jeho odstranění.

Dostupnost ISC

Prostředek:	Telefon - HotLine	E-mail	Web
Kontakt:	+420 539 038 038	help@itelligence.cz	https://hd.itelligence.cz/crm/icc/
Dostupnost:	Nepřetržitě	Nepřetržitě	Nepřetržitě
Časové omezení reakce:	Nepřetržitě	7-24 hod. v pracovní dny	Nepřetržitě

Všechny Požadavky Zákazníka musí být evidovány ISC standardními postupy (předepsanými komunikačními kanály), aby mohla být zaručena požadovaná reakční doba a včasné zahájení řešení. Popis postupu pro zaevidování požadavku standardní cestou do databáze požadavků bude vysvětlen odpovědným pracovníkům Objednatele při úvodním školení na použití aplikace HelpDesk.

Ohlášení požadavků bude primárně probíhat přes webový formulář aplikace HelpDesk na stránce <https://hd.itelligence.cz/crm/icc/>, kde je prokazatelná evidence přijatých požadavků nebo hlášení a reakční doby. V případě jeho nedostupnosti bude komunikace probíhat telefonicky. Zákazník uvede do Požadavku Zákazníka pravdivé kontaktní údaje zadavatele požadavku, odpovídající závažnost problému, klasifikaci problému, požadavky na osoby, kalendářní termíny a na formy požadované služby.

Poskytovatel potvrdí požadavek (a to i ústně) v nejbližším možném termínu a vyspecifikuje v potvrzení osoby, termíny a formy řešení, případně navrhne jiné než požadované řešení. Ve složitějších případech se předpokládá víceřadová komunikace vedoucí k nalezení a potvrzení oboustranně vyhovujícího řešení.

Call centrum

Jednotlivá hlášení uživatelů bude přijímat Call Centrum, které zároveň spravuje aplikaci HelpDesk. Po přijetí požadavku definovanou cestou provádí ISC primární analýzu problému a přidělení kvalifikovaného řešitele. Aktivně dozoruje a řídí průběh řešení.

HelpDesková aplikace

HelpDesková aplikace firmy itelligence a.s. je dostupná v režimu 7x24 jako primární způsob nahlášení uživatelského požadavku, nebo incidentu. Aplikace umožňuje kategorizovat požadavky podle produktů, typu služby a naléhavosti. Uvedená specifikace plnění vychází ze standardu poskytovatele a může v průběhu času podléhat změnám.

Zákaznický HelpDesk umožňuje:

- ▶ Dostupnost v režimu 7x24.
- ▶ Jednoduché a přehledné uživatelské rozhraní.
- ▶ Definované scénáře přístupu do databáze.
- ▶ Evidenci uživatelských požadavků včetně příloh.
- ▶ Kategorizaci problémů.
- ▶ Sledování průběhu řešení v krocích.
- ▶ Evidenci vzniklých nákladů.
- ▶ Řízený schvalovací proces předávaných řešení.
- ▶ Tvorbu přehledů a statistik.
- ▶ Evidovanou komunikaci žadatele a řešitele.

Zákazníkovi bude poskytnuto bezplatně školení na využívání aplikace HelpDesk v rozsahu 2 hod. a bude mu předán uživatelský manuál pro práci s aplikací.

Metodika řešení reklamací

Veškeré případné reklamace ze strany Zákazníka budou zadány Zákazníkem do HelpDeskové aplikace popsané v této příloze. V této aplikaci bude evidován jejich celý životní cyklus až do konečného vyřešení a následně archivován. Konkrétní postup bude následující:

- ▶ Zákazník zadá do Helpdeskové aplikace požadavek na reklamaci a podrobný popis reklamovaného požadavku.
- ▶ Servisní manažer Poskytovatele zabezpečí provedení analýzy daného požadavku za účelem posouzení reklamace a ocenění pracnosti.
- ▶ Pokud nebude požadavek ze strany Servisního manažera Poskytovatele uznán jako reklamace, předloží Zákazníkovi (osobně nebo některým z dalších dohodnutých komunikačních kanálů v písemné nebo elektronické podobě) zdůvodnění proč se nejedná o reklamaci a současně předá Zákazníkovi ke schválení ocenění pracnosti řešení pracnosti daného požadavku.
- ▶ Pokud osoba oprávněná na straně Zákazníka se ztotožní s uvedeným zdůvodněním a současně schválí pracnost řešení daného požadavku (odsouhlasením v HelpDeskové aplikaci, včetně uvedení, že se nejedná o reklamaci) zabezpečí Servisní manažer Poskytovatele vyřešení předmětného požadavku.
- ▶ Pokud osoba oprávněná na straně Zákazníka se ztotožní s uvedeným zdůvodněním, ale z libovolného důvodu (například vysoké pracnosti) nebude nadále požadovat řešení tohoto požadavku, tak odsouhlasí v HelpDeskové aplikaci, že se nejedná o reklamaci a současně požádá o uzavření tohoto požadavku bez nároku na jeho řešení.
- ▶ Pokud nedojde k dohodě o uznání reklamace na úrovni oprávněných osob Zákazníka a Poskytovatele, bude tato problematika eskalována na ředitele projektu na obou stranách.

3. Podpora provozu

Služby obsažené v této kapitole jsou součástí měsíčního paušálu, jehož cena je uvedena v Příloze č.3 Smlouvy.

Proaktivní monitoring báze SAP

Jde o pravidelné servisní a profylaktické práce zahrnující průběžné monitorování (provádění periodických prací) pro zajištění maximální dostupnosti a bezproblémového chodu systému SAP u Zákazníka. Poskytovatel v dohodnutých termínech proaktivně sleduje chod definovaných systémů SAP u Zákazníka. Činnosti jsou realizovány vzdáleným připojením k systému.

Denní úlohy prováděné 3x týdně v dohodnutou dobu na produktivních systémech v rámci proaktivního monitoringu:

- ▶ SAP ERP, BW, PI: Kontrola systémového logu.
- ▶ SAP ERP, BW, PI: Kontrola aktualizace.
- ▶ SAP ERP, BW, PI: Kontrola blokováných záznamů.
- ▶ SAP ERP, BW, PI: Kontrola krátkého dumpu.
- ▶ SAP ERP, BW, PI: Funkčnost Spoolu.
- ▶ SAP: Kontrola uzamknutí systémů, kontrola uzamknutí klientů.
- ▶ SAP: Kontrola dostupnosti systémů.
- ▶ DB: Kontrola provedení backupu databáze, backup archivních logů.
- ▶ DB: Kontrola konzistence databáze.
- ▶ DB: Velikost databáze a obsazený prostor.
- ▶ OS: Monitorování spotřeby místa na disku.
- ▶

Úlohy prováděné 1x týdně v dohodnutou dobu na vývojových a testovacích systémech včetně Solution Manager systému v rámci proaktivního monitoringu:

- ▶ SAP ERP, BW, PI: Kontrola systémového logu.
- ▶ SAP ERP, BW, PI: Kontrola aktualizace.
- ▶ SAP ERP, BW, PI: Kontrola blokováných záznamů.
- ▶ SAP ERP, BW, PI: Kontrola krátkého dumpu
- ▶ SAP: Kontrola dostupnosti systémů.
- ▶ DB: Kontrola provedení backupu databáze, eventuálně backup archivních logů .
- ▶ DB: Kontrola konzistence databáze.
- ▶ DB: Velikost databáze a obsazený prostor.
- ▶ OS: Monitorování dostatečného místa na discích.

Přehled monitorovaných systémů:

Název systému	Četnost monitoringu	Zpráva
<i>Systém PRO – ERP produktivní,</i>	<i>xxx</i>	<i>xxx</i>
<i>Systém QAS – ERP testovací,</i>		
<i>Systém DEV – ERP vývojový</i>		
<i>Systém PSM – SolMan produktivní</i>		
<i>Systém BW produktivní</i>		
<i>Systém BW vývojový</i>		
<i>Systém PI produktivní</i>		
<i>Systém PI vývojový</i>		

Závady zjištěné během pravidelných periodických kontrol jsou definovaným způsobem – emailovou notifikací nahlášeny Zákazníkovi. Práce na odstranění těchto závad Zákazník v případě zájmu založí do HelpDeskové aplikace.

V případě nedostupnosti systému anebo databáze provádí Poskytovatel nutná definovaná opatření včetně okamžité eskalace na odpovědné osoby Poskytovatele a Zákazníka.

Expertní monitoring, zpráva z monitoringu

Podklad expertního monitoringu pozůstává z týdenních automaticky generovaných zpráv z jednotlivých systémů a písemného doporučení k řešení zjištěných neshod v systému.

Zpráva z monitoringu je předávána jednou za měsíc v elektronické anebo písemné formě. Její obsah a způsob předání bude dohodnut nejpozději 14 dní po podpisu Smlouvy.

Update servis

Společnost SAP reaguje na přání a požadavky zákazníků tím, že vydává opravné notes, packages, nebo legislativní patche. V souvislosti s implementací těchto zlepšení a dodatků bude Zákazníkovi poskytnuta následující podpora:

1. Implementace Support packages – tato oblast zasahuje všechny systémy Zákazníka a pro provedení její aktualizace je nutno zkoordinovat činnost celého týmu podpory Poskytovatele i Zákazníka. Doporučená periodičita provedení aktualizace je 1x až 2x ročně. Termín aktualizace je stanovován na dobu mimo auditů, závěrek, případně dalších akcí souvisejících s úpravami v IT a infrastruktuře. Popis prací a termíny jsou vždy projednávány na úrovni vedení projektu. Postup aktualizace této skupiny je následující:

- ▶ Identifikace potřeby (uplynula definovaná doba, nebo systém nevyhovuje požadavkům na aktuálnost).
- ▶ Stanovení harmonogramu aktualizace – projektové vedení.
- ▶ Založení požadavků na HelpDesk – budou založeny požadavky dle dohodnutého harmonogramu, zejména pak: implementace SP (poradce báze) a kontrola po aplikaci jednotlivými dotčenými stranami (poradci a klíčoví uživatelé).
- ▶ Provedení aktualizace dle harmonogramu.

2. Patchování DB – probíhá 1x za rok a je dávana pouze na vědomí (formou záznamu v HelpDeskové aplikaci), neboť se netýká funkčnosti aplikací, ale zajištění aktuálnosti systému.

4. Poradenské služby

Dílejší plnění „Poradenské služby“ je vyhodnocováno a hrazeno podle kvantitativních ukazatelů.

Služby obsažené v této kapitole jsou součástí měsíčního paušálu. Cena za vícepráce nad rozsah paušálu bude kalkulována v sazbách odborníků uvedených v Příloze č.3 Smlouvy.

Operační služby - Bázové poradenství

Tyto služby si bude Zákazník objednávat prostřednictvím HelpDesku. Budou předmětem předplaceného balíčku služeb, uplatněny zde budou denní sazby uvedené v Příloze č. 3 Smlouvy. Typické činnosti bázového poradenství, které mohou být Zákazníkem objednány:

- ▶ Kontrola bezpečnostní politiky
- ▶ Správa uživatelů a přístupových práv.
- ▶ Kopie a mazání klientů SAP
- ▶ Příprava a provedení migrace dat v případě rozšíření systému o další funkce.

- ▶ Analýza potenciálních rozšíření systémů.
- ▶ Restart systému dle potřeb.
- ▶ Správa jobů ve spolupráci s administrátory Zákazníka.
- ▶ Obnova systému SAP po pádu databáze ze záloh poskytnutých Zákazníkem (systém je obnoven do stavu, jaký umožňuje stav zálohovacích médií). Předpokladem této služby je oboustranně schválení režim zálohování a pravidelné provádění testovacího Restore Recovery.
- ▶ Poskytovatel se může se Zákazníkem domluvit na vykonávání dalších činností správy báze SAP.

Aplikační služby

Poskytovatel bude poskytovat provozní podporu a podporu při rozvoji a modifikaci systému SAP po celou dobu platnosti smluvního vztahu mezi Zákazníkem a Poskytovatelem. Do této oblasti spadají převážně:

- ▶ Podpora a úpravy nastavení dle požadavků Zákazníka
- ▶ Realizace doplňujících řešení navazujících na implementaci SAP
- ▶ Úprava stávajících funkcí SAP
- ▶ Správa rozhraní na jiné systémy

V rámci koordinace vývojových požadavků bude prováděna evidence, administrace a správa vývojových požadavků v aplikaci HelpDesk.

Konzultační služby

- ▶ Správa archivačního systému
- ▶ Podpora při provádění metodických změn a jejich promítnutí do systému.
- ▶ Analýza potenciálních rozšíření systému.
- ▶ Informační servis a školení.
- ▶ Modifikace a zlepšení SAP standardu
- ▶ Vlastní aplikační vývoj s použitím ABAP
- ▶ Programování rozhraní

Informační servis

Do této oblasti spadá zejména školení Zákazníkovi na míru a prezentace

Příloha č. 3 – Cena

Poskytovatel uvádí nabídkovou cenu na veškeré činnosti související s předmětem plnění, a to vyjádřenou formou balíčků a zároveň denní sazbou za práci konzultanta podle jeho role a podle typu služby.

Ceny jsou uváděny v Kč bez DPH. V případě nutnosti výjezdu k Zákazníkovi je minimální fakturovanou jednotkou půlden, tj. 4 hodiny. V ceně jsou zahrnuty veškeré vedlejší náklady.

Základní fixní balíček služeb údržby (běžná podpora SAP) - měsíční paušál

Služba	Platba	Cena za člověkodenní	Počet předp. Jednotek	Celková cena	Způsob objednávání	Převoditelná (poč. měsíců)
Management Dodávky						
<i>Service manager</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>xxx000</i>	<i>2</i>	<i>xxx</i>	<i>X</i>	<i>0</i>
Service Desk						
<i>Služby ISC a garance SAP</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>NA</i>	<i>NA.</i>	<i>xxx</i>	<i>X</i>	<i>0</i>
Podpora provozu						
<i>Monitoring báze SAP</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>NA</i>	<i>NA.</i>	<i>70 000</i>	<i>X</i>	<i>0</i>
<i>Aplikační a bázeová podpora</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>xxx</i>	<i>8</i>	<i>xxx</i>	<i>HelpDesk</i>	<i>do 31.12. kalendářního roku</i>
Celkem měsíčně				xxx		

Rozšířený volitelný balíček služeb údržby (rozšířená podpora systému SAP ERP malý balíček) – měsíční paušál

Služba	Platba	Cena za člověkodenní	Počet předp. Jednotek	Celková cena	Způsob objednávání	Převoditelná (poč. měsíců)
Management Dodávky						
<i>Service manager</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>xxx</i>	<i>1</i>	<i>xxx</i>	<i>X</i>	<i>0</i>
Podpora provozu						
<i>Aplikační a bázeová podpora</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>xxx</i>	<i>5</i>	<i>xxx</i>	<i>HelpDesk</i>	
Celkem měsíčně				xxx		

Rozšířený volitelný balíček služeb údržby (rozšířená podpora systému SAP ERP velký balíček) – měsíční paušál

Služba	Platba	Cena za člověkodenní	Počet předp. Jednotek	Celková cena	Způsob objednávání	Převoditelná (poč. měsíců)
Management Dodávky						
<i>Service manager</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>xxx</i>	<i>1</i>	<i>xxx</i>	<i>X</i>	<i>0</i>
Podpora provozu						
<i>Aplikační a bázeová podpora</i>	<i>Měsíčně</i>	<i>xxx</i>	<i>20</i>	<i>xxx</i>	<i>HelpDesk</i>	
Celkem měsíčně				xxx		

Poznámka:

- 1) Cena za činnosti Service managera je stanovena jako fixní (nepřevoditelná) a zahrnuje provádění činností v příloze 2, kapitole 1.
- 2) ISC a Service Desk je stanovena jako fixní (nepřevoditelná) a zahrnuje provádění činností v příloze 2, kapitole 2.
- 3) Cena za monitoring specifikovaných systémů je stanovena jako fixní (nepřevoditelná) a zahrnuje provádění monitoringu v rozsahu popsaném v příloze 2, kapitole 3.
- 4) Aplikační a bázeová podpora zahrnuje provedení servisních služeb (Update servis, operační a aplikační služby) v rozsahu 8 člověkodenní za kalendářní měsíc. Skutečný rozsah podpory v daném měsíci bude Dodavatelem sledován dle čl. 2.3. Smlouvy a bude Objednateli poskytován formou měsíčních zpráv. Nevyčerpané dny podpory je možné přesunout do následujícího období. Převoditelnost nevyčerpaných hodin a vyrovnání služeb je možné uskutečnit do 31.12. příslušného kalendářního roku, jinak právo vyčerpat tyto člověkodny bez náhrady zaniká.

- 5) Každý další člověkoden nad rámec činností popsaných v předchozích bodech 1 až 4 bude hrazen sazbou dle následující tabulky (Poradenské služby – sazby odborníků za vícepráce a změnové požadavky).

Poradenské služby – sazby odborníků za vícepráce a změnové požadavky

Služba	Platba	Cena za člověkoden	Způsob objednávání
Sazby odborníků:			
<i>Service manager, Vedoucí projektu, Quality assurance</i>	<i>měsíčně dle odvedených prací</i>	<i>xxx</i>	<i>HelpDesk</i>
<i>Operační a aplikační služby</i>			
<i>Poradce oddělení vzdáleně</i>	<i>měsíčně dle odvedených prací</i>	<i>xxx</i>	<i>HelpDesk</i>
<i>Poradce oddělení u Zákazníka</i>	<i>měsíčně dle odvedených prací</i>	<i>xxx</i>	<i>HelpDesk</i>
Informační servis:			
<i>příprava na školení</i>	<i>měsíčně dle odvedených prací</i>	<i>xxx</i>	<i>HelpDesk</i>
<i>Školení</i>	<i>měsíčně dle odvedených prací</i>	<i>xxx</i>	<i>HelpDesk</i>